

自治体DXの推進と タイムマネジメント

ナレッジネットワーク株式会社 代表取締役社長 森戸 裕一

デジタルトランスフォーメーション（以下、DX）の重要性は、民間企業だけではなく行政機関においても、現代の社会変化に適応するための必要不可欠な課題として認識されています。特に、自治体においては、DXの推進が業務の効率化や住民サービスの向上、ひいては地域全体の競争力を高めるための重要な手段となっています。DXは単なる技術革新にとどまらず、業務のデジタル化、組織文化の変革、そして効率的なリソースの管理を実現します。DXの推進にあたっては、業務生産性を向上させ、限られたリソースを最大限に活用するための手段として、職場全体でタイムマネジメントに取り組むことで、これらの変革を効果的に進めることができます。

ここでは、自治体におけるDX推進の意義、具体的な取り組み方、そしてDX推進を支えるタイムマネジメントの必要性とその実践方法について、具体例を交えながら解説いたします。

1 DX推進の意義と必要性

1.1 DXとは何か？

DXとは、組織がデジタル技術を用いて業務プロセスを再設計し、組織文化を変革していくことを意味します。これは、単なるITシステムの導入やデジタルツールの使用ではなく、組織運営全体を変えるプロセスです。DXは、組織の内部プロセスを効率化するだけでなく、新たなビジネスモデルやサービスを生み出し、住民サービスの向上や行政の透明性向上につながります。デジタル技術を効果的に活用することで、自治体の業務はより迅速かつ、正確に進行するようになります。

例えば、自治体・一般企業に限らず、従来紙ベースの処理が主流であった各種申請手続き業務を考えてみます。これらの業務をDXによりオンライン化すると、データ入力やデータチェック、これらの関連作業が大幅に縮小でき、業務にかかる時間とコスト削減につながります。また、迅速かつ正確なサービス提供も可能となり、申請業務全体の効率化、さらには、顧客の利便性や満足度の向上にもつながるでしょう。

また、DXの取り組みとしてのデジタルツールの活用が進むことで、関係者間のコミュニケーションが円滑になり、チーム全体の業務効率の向上が期待できます。プロジェクト管理ツールやチャットツールの導入は、場所や時間を問わない、リアルタイムでの情報共有、効率的な業務の促進につながります。こうしたツールは、特にリモートワークやテレワークが一般化している現代において、その効果を最大限に発揮するでしょう。

1.2 自治体におけるDXの重要性

自治体におけるDXの重要性は、日本が直面する社会的課題、特に少子高齢化や人口減少に強く関連しています。これらの課題に対処し、限られたリソースの中で効率的に質の高い行政サービスを提供するためには、従来の紙ベースや手作業のプロセスを見直し、デジタル技術を活用して業務を再構築することが不可欠です。

日本全国の多くの自治体では、人口減少により住民からの税収が減少し、同時に少子高齢化により、福祉や医療などの公共サービスに対するニ



森戸 裕一 (もりと ゆういち)

ナレッジネットワーク株式会社 代表取締役
一般社団法人日本デジタルトランスフォーメーション推進協会 代表理事

2002年創業以来、企業や自治体主催の基調講演やセミナー、社員研修など、3,000回以上の登壇実績を持つ。ここ数年は、DX、リスクリリング、働き方改革・ワークスタイル変革、IoT・生成AI・地方創生、コミュニティづくりとコミュニティシップ、新規事業立ち上げをキーワードにした講演を行う。大学では、アントレプレナーシップ関連の講義やインベーションリーダー育成プログラムを担当し、新規事業化にチャレンジするリーダー人材輩出に注力。総務省地域情報化アドバイザー、デジタル庁シェアリングエコノミー伝道師としても活動し、2021年からは、自治体の最高情報責任者補佐官として、地方自治体の変革を先導する立場で活動の幅をさらに広げている。

ズが増加しています。これに伴い、自治体の財政は圧迫される一方です。こうした現状に対処するためには、行政運営において従来の方法ではなく、効率的で革新的な手法を取り入れることが必要です。DXの推進は、こうした厳しい環境下において、行政サービスの品質を向上させつつ、コストを削減するための効果的な方法です。

例えば、福祉サービスの提供プロセスをデジタル化することで、これまで手作業で行われていた申請処理やデータ管理が自動化され、職員の業務負担が軽減されます。また、住民に対するサービス提供のスピードが向上し、結果として住民の満足度も向上します。こうしたプロセスの改善は、自治体のDX推進の成功例の一つとして複数の事例が見受けられ、いくつかの自治体では、オンライン申請やリモート対応を導入することで、従来のプロセスを大幅に効率化し、職員の働き方改革も実現しています。

DXがもたらすもう一つの利点は、自治体の財政的な持続可能性を向上させることです。自治体に限られたリソースで効率的に業務を遂行できれば、予算の効率的な運用が可能になります。例えばAIやRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を活用して「繰り返し作業」を自動化することで、職員がより付加価値の高い業務に専念できるようになります。これにより、自治体のコスト削減とサービス品質の向上が同時に実現されるのです。

さらに、DXを推進することで、自治体の透明性

が向上し、住民との信頼関係が深まる効果も期待できます。例えば、オンラインでの情報公開やオープンデータの活用により、住民が自治体の財政や政策などの情報にアクセスしやすくなることで、住民は自治体の活動をより理解しやすくなり、自治体への信頼が向上します。

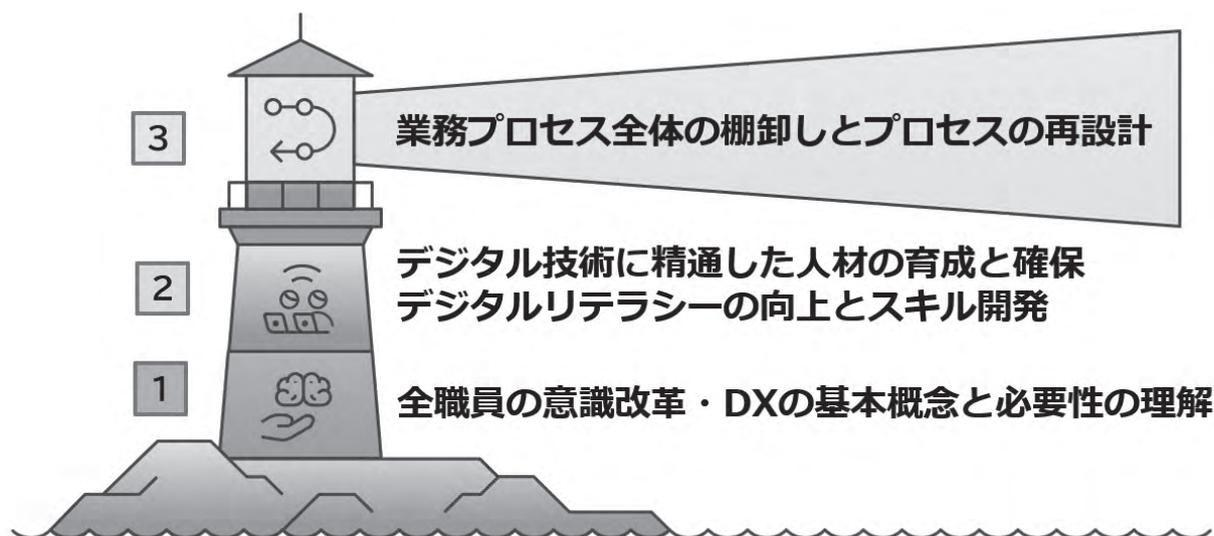
1.3 DX推進のための基本ステップ

DXを自治体で推進するためには、いくつかのステップを段階的に進める必要があります。DXは技術的な導入だけでなく、組織全体の業務フローや文化を見直し、新しいデジタル技術を効果的に活用するための包括的な戦略を必要とします。このセクションでは、DXを効果的に進めるための基本的なステップを紹介します。

最初に行うべきは、組織全体でDXの意義や目的を理解し、全職員がその方向性に一丸となって取り組むための意識改革を行うことです。多くの自治体では、技術の導入に対して職員の理解が十分に得られないことがDX推進の大きな障害となっています。したがって、まずはDXが自治体の将来にとって不可欠なものであることを全職員に周知し、その必要性を理解してもらうことが重要です。このためには、職員向けの研修やワークショップを定期的実施し、DXの基本概念や具体的な導入事例を共有することが有効です。

次のステップはデジタル技術に精通した人材の育成と確保です。自治体にはデジタル技術に関する専門的な知識を持った人材が不足している場合が多く、これがDX推進の大きな障壁となっていま

地方自治体におけるDX推進の基本ステップ



Napkin AI (<https://app.napkin.ai/>) で生成した図を基に、著者により一部を編集

す。この問題に対処するためには、既存の職員に対してデジタルスキルを向上させるための研修を行うことが求められます。また、外部からデジタル技術に精通した専門家を招聘し、デジタル化を推進することも、人材確保のための一つの手段です。

そして3番目のステップでは、自治体の業務プロセス全体を棚卸しし、どの部分をデジタル化すれば最大の効果が得られるのかを検討します。単に既存の業務フローをデジタル化するだけでは十分な効果を得られない場合が多く、業務プロセスそのものを見直し、効率化することが求められます。業務プロセスを再設計する際には、デジタル技術の特性を活かしたフローに再構築し、業務の効率化と住民サービスの向上を目指すことが重要です。

2 タイムマネジメントの重要性と実践方法

2.1 タイムマネジメントとは？

次に、タイムマネジメントについて考えてみましょう。タイムマネジメントは、限られた時間を効果的に管理し、業務の生産性を最大化するための手法です。特に自治体では、リソースや時間が限られていることが多いため、業務を効率的に進めるためにはタイムマネジメントが欠かせません。

時間は限られたリソースであり、その有効活用

が組織全体の生産性に大きく影響します。自治体の業務は多岐にわたりますが、その中には優先度が高い業務と、時間をかける必要のない業務があることでしょう。これらを適切に仕分けし、重要な業務にリソースを集中させることで、限られた時間内に最大の成果を上げることができます。自治体においては、住民対応や各種手続きの進行管理が非常に重要であり、職員一人ひとりがタイムマネジメントを適切に行って、これらの業務を効率的に進める必要があります。

タイムマネジメントを成功させるための基本原則の一つは、まず具体的な目標を設定し、その目標に基づいて業務の優先順位を決定することです。業務の優先順位が明確でない場合、職員は重要でないタスクにも時間を割いてしまい、結果的に生産性が低下します。しかし、適切な優先順位を設定することで、職員は最も重要な業務に集中することができ、業務全体の効率が向上します。

また、タイムマネジメントの効果を最大限に引き出すためには、スケジュールの徹底管理が必要です。1日の始まりに、どの業務をどの時間に行うかを計画し、時間の無駄を最小限に抑えます。この計画には、業務の開始時間と終了時間を明確に設定することが重要で、これにより業務が遅延することなく効率的に進められます。

タイムマネジメントは、DXを推進するうえでも不可欠な要素です。DXの推進に伴い、新しいシステムやプロセスが増えるため、それに対応するための時間が必要になります。ここで重要なのは、DX推進における新しい業務と従来の業務のバランスを取りながら、適切な時間配分を行うことです。タイムマネジメントを適切に行うことで、職員が新しい技術やシステムに対応する時間を確保できるだけでなく、日常業務の生産性も維持できるようになります。

2.2 タイムマネジメントの実践方法

タイムマネジメントを効果的に実践するための、いくつかの手法をご紹介します。一つ目は前述の通り、日々の業務スケジュールを詳細に計画することです。1日の始まりに、その日中に達成すべき業務をリストアップし、どのタスクを優先的に処理するかを決定します。この計画には、業務の開始時間と終了時間を明確に設定することが含まれます。

二つ目は、定期的に時間の使い方を振り返り、改善点を見つけることです。例えば、1週間の終わりに自分のスケジュールを見直し、無駄な時間があったかどうか、改善できる部分はないかを確認します。無駄だと感じた時間の使い方が見つかれば、取り組む時間帯や仕事の段取りを見直して、次回以降の業務がより効率的に進められるよう、対策を考えます。

三つ目は、業務の優先順位を適切に設定することです。業務の優先順位の判断は、効果的なタイムマネジメントの実践には欠かせません。すべての業務を等しくこなすのではなく、優先度の高い業務に集中することで、時間を含む業務に必要なリソースを最大限に活用することが可能となります。自治体業務には、緊急性の高いものもあります。これらの業務を適切に区分し、どの業務に時間をかけるべきかを明確にすることが、タイムマネジメントを成功させる鍵となります。

タイムマネジメントの実践方法としては、以下のステップを実行することが効果的です。

1. 業務の棚卸しと目標設定:

まず、自分の業務を棚卸しし、現在進行中の業務がどのような優先順位を持つべきかを検討します。これは、毎週または毎月、定期的を実施することで、業務の進行状況や優先順位を常に見直し、効率的なタイムマネジメントが可能になります。

2. スケジュール管理と時間のブロック化:

1日のスケジュールを細かく設定し、各業務にかかる時間を明確にします。重要なタスクには時間のブロックを設け、他の業務や会議が割り込まないようにします。また、休憩時間やスキルアップのための時間も確保し、業務の効率だけでなく、職員の健康やモチベーション維持も考慮します。

3. デジタルツールの活用:

タイムマネジメントには、デジタルツールの活用も効果的です。例えば、Google CalendarやMicrosoft Outlookなどのカレンダーアプリを活用することで、スケジュールをリアルタイムで共有すれば、業務を円滑に進めることができます。リマインダー機能を使って重要なタスクを忘れないようにすることもできます。また、タスク管理ツール（TrelloやAsanaなど）を用い

タイムマネジメントの効果的な実践手法

優先順位の設定

優先順位を考え、重要な業務に集中し
リソースを効果的に活用すること

詳細な計画

達成すべき業務をリストアップし
開始・終了時間を設定すること



振り返りと改善

定期的に時間の使い方を振り返り
時間の使い方を見直すこと

Napkin AI (<https://app.napkin.ai/>) で生成した図を基に、著者により一部を編集

ることで、進捗状況を可視化し、効率的な業務管理が可能になります。

3 DXとタイムマネジメントの相互作用

3.1 DX推進と時間の効率化

DXを推進することで、自治体の業務は大幅に効率化され、時間の有効活用が可能になります。デジタル化された業務プロセスは、職員が従来よりも迅速かつ正確に業務を遂行できるようになるだけでなく、住民に対するサービスも向上します。

先に挙げた申請手続きや情報提供プロセスのオンライン化を例にとると、住民は物理的に役所に出向く必要がなくなり、24時間いつでも手続きが可能となります。職員にとっても、手作業で行っていたデータ入力や確認作業が自動化されるため、業務にかかる時間が大幅に短縮され、そこに費やしていた時間を他の重要な業務にあてることができ、業務全体の効率が向上します。

また、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を活用することで、定型業務を自動化し、さらに業務効率を高めることができます。RPAは、例えば定期的なデータ入力や書類処理といった単調な作業を代行し、職員の手間を省くことができます。これにより、職員はよりクリエイティブで付加価値の高い業務に専念することができます。業務の質を向上させることができます。

DXを進めることによって、自治体はより多くの時間を確保し、その時間を他の重要な業務に充てるのが可能になります。たとえば、福祉サービスや防災計画の立案といった、自治体の中でも特に重要な業務に焦点を当てることで、住民に対するサービスの質を高め、自治体全体の運営効率を向上させることができます。

3.2 タイムマネジメントとDXの相互支援

DXとタイムマネジメントは互いに補完し合う関係にあります。タイムマネジメントがうまく機能することで、DXの推進に必要な時間やリソースを確保することができ、また、DXを通じて業務が効率化されることで、タイムマネジメントの効果も

高まります。

DXを推進するためには、まず現行の業務プロセスを見直し、どのプロセスをデジタル化することで最大の効率化が図れるかを検討する必要があります。このプロセスをスムーズに進めるためには、適切なタイムマネジメントが求められます。DXの推進に伴って発生する新たなタスク（システムの設定、職員のトレーニング、住民への周知など）を既存の業務とバランスよく進めるためには、職場全体でのタイムマネジメントが機能していることが非常に重要です。

一方で、DXが進むことで、タイムマネジメントの効果も高まります。業務がデジタル化され、システムによって自動化される部分が増えることで、職員の業務負荷が軽減され、タイムマネジメントがより容易になります。

このように、DXとタイムマネジメントは相互に支援し合う関係にあり、どちらか一方が成功すれば、もう一方も成功する確率が高くなります。DXを効果的に進めるためには、タイムマネジメントのスキルを向上させ、限られた時間内で最大の成果を上げるための取り組みが必要です。

4 DX推進における課題と解決策

4.1 人材不足とスキルギャップ

DX推進における最大の課題の一つが、人材不足とスキルギャップです。自治体では、デジタル技術に精通した職員が不足しているケースが多く、これがDX推進の大きな障害となっています。

この問題を解決するためには、まず自治体全体でデジタルリテラシーの向上を図るための研修プログラムを導入することが必要です。基礎的なITスキルから始まり、最終的にはデータサイエンスやAIの活用といった高度なスキルを習得するための段階的なプログラムが効果的です。職員がデジタル技術に対する理解を深めることで、業務効率が向上し、DX推進が加速するでしょう。

また、内部リソースだけでなく、外部の専門家の活用も推奨します。外部のIT企業やコンサル

ティングファームと連携し、自治体のデジタル化のサポートを受けることで、よりスムーズなDX推進が実現できます。外部リソースの活用は、技術的な知識不足を補い、最新の技術を迅速に導入できます。

4.2 組織文化の変革と意識改革

DXを進めるためには、組織文化の変革と職員の意識改革も必要です。従来の業務慣行や働き方に固執している職員が多ければ、DXの導入は困難です。職員一人ひとりが新しい技術や手法に柔軟に対応し、積極的に取り組む姿勢が求められます。

組織文化の変革には、リーダーシップが重要な役割を果たします。上層部がDXの意義を理解し、積極的に推進する姿勢を示すことで、職員全体の意識改革が進みます。さらに、DXの成功事例を共有し、実際にどのように効果があったのかを示すことで、職員のモチベーションを高めることができます。

また、職員間のコミュニケーションを円滑にし、チーム全体でDXを進めるための環境を整えることも重要です。デジタルツールを活用したプロジェクト管理や情報共有を行うことで、業務の透明性が高まり、職員同士の連携が強化されます。これにより、DX推進のスピードが加速し、自治体全体でのDXの成功が期待できます。

5 DX推進とタイムマネジメントが実現する未来

5.1 これからのタイムマネジメント

タイムマネジメントの重要性は、DXが進むにつれてますます高まります。デジタル技術の導入により、業務の自動化が進むことで、職員はより戦略的で創造的な業務に集中することが求められるようになります。これにより、時間の使い方を効率的に管理し、最大の成果を上げることが求められます。

タイムマネジメントの未来は、デジタル技術と密接に結びついています。今後は、AIを活用したスケジュール管理や自動化ツールが普及し、より高度な時間管理が可能になるでしょう。例えば、

AIが自動的にスケジュールを最適化し、業務の進行状況に応じてリアルタイムで調整を行うことができるようになれば、職員はより柔軟に時間を管理し、効率的に業務を進めることが可能になります。

5.2 今後の展望とDXの可能性

DXは、自治体が今後の社会的課題に対応し、持続可能な成長を遂げるための重要な手段です。今後もデジタル技術は進化し続けるため、自治体は常に最新の技術を取り入れ、業務の効率化と住民サービスの向上を図る必要があります。

たとえば、AIやIoT（モノのインターネット）を活用することで、自治体のサービスはさらに進化します。AIによるデータ分析を活用すれば、住民のニーズに応じたカスタマイズされたサービス提供が可能となります。IoTを活用すれば、リアルタイムで地域の状況を把握し、防災や交通管理、エネルギー管理といった分野での効率化が期待できます。

DXを推進することで、自治体はより迅速かつ効果的に住民のニーズに応えることができ、地域全体の生活品質が向上します。自治体がDXを積極的に取り入れることで、未来の地域社会がより豊かで持続可能なものとなるでしょう。

6 まとめ

DX推進の成功には、組織全体の理解と意識改革、デジタル人材の育成、そして効果的なタイムマネジメントが不可欠です。今後もこれらの要素を組み合わせ、自治体業務の効率化と住民サービスの向上を目指していくことが求められます。

DXとタイムマネジメントの相互作用を理解し、これらを適切に活用することで、自治体は持続可能な未来に向けて一歩前進することができるでしょう。この講義録が自治体職員の皆様にとって有益なガイドとなり、DX推進とタイムマネジメントの実践に役立つことを願っています。